



Osservatorio
Smart Working

Lo Smart Working di ARS Toscana

Ricerca 2023
Business Case

Settembre 2023

L'ORGANIZZAZIONE

L'agenzia Regionale di Sanità Toscana opera come ente tecnico di supporto della Regione Toscana, con finalità di consulenza e ricerca rivolte ai referenti istituzionali, ai soggetti e alle organizzazioni che operano nel sistema sanitario e sociale regionale. In particolare, grazie ad un gruppo di 51 persone, l'agenzia svolge attività di studio e ricerca in materia di epidemiologia, di verifica della qualità dei servizi sanitari e fornisce informazioni e strumenti a supporto della programmazione regionale sanitaria.

LE ESIGENZE

Il lavoro da remoto imposto dalla pandemia nel 2020 ha permesso all'organizzazione di saggiare i potenziali benefici dello Smart Working. Da qui si è deciso di dare continuità alla possibilità di lavorare a distanza, sviluppando ulteriormente il modello. Gli obiettivi dell'iniziativa sono stati quindi quelli di andare incontro alle esigenze dei collaboratori, migliorando la flessibilità dei tempi di vita e di lavoro, aumentandone l'autonomia nella gestione dei tempi e dei luoghi di lavoro, senza perdita della qualità del servizio.

LA SOLUZIONE IMPLEMENTATA

L'iniziativa di lavoro agile di ARS Toscana era stata preceduta da alcune esperienze di telelavoro domiciliare, modalità di lavoro adottata già nel 2009 e che nel 2020 era sfruttata da circa il 30% delle persone dell'organizzazione. Ciò ha permesso all'ente di non

SETTORE

Pubblica Amministrazione

ORGANIZZAZIONE

L'agenzia Regionale di Sanità Toscana opera, con 51 persone, come ente tecnico di supporto della Regione Toscana, con finalità di consulenza e ricerca rivolte ai referenti istituzionali, ai soggetti ed alle organizzazioni che operano nel sistema sanitario e sociale regionale

ESIGENZA

L'organizzazione si è posta l'obiettivo di andare incontro alle esigenze dei collaboratori, migliorando la flessibilità dei tempi di vita e di lavoro, aumentandone l'autonomia nella gestione dei tempi e dei luoghi di lavoro senza cali dal punto di vista della produttività

SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Le persone di ARS Toscana possono lavorare da remoto per un massimo di 10 giorni al mese. Lo sviluppo delle policy è stato accompagnato da contestuali iniziative di formazione, oltre che dalla riprogettazione di alcuni spazi, migliorando l'illuminazione e la fruibilità dei punti energetici è stata posta al tema della sostenibilità

BENEFICI

- Riduzione del 25% delle assenze
- Riduzione del 15% dei costi associati agli spazi
- Miglioramento del work-life balance delle persone
- Riduzione dei costi associati agli spostamenti casa-lavoro

Osservatorio Smart Working

Lo Smart Working di ARS Toscana

Business Case

2 / 5

farsi trovare completamente impreparato allo scoppio pandemia, disponendo già di una dotazione tecnologica adeguata.

L'esperienza maturata durante il lockdown - in cui il telelavoro domiciliare è stato esteso a tutto il personale mantenendo gli stessi orari di lavoro - ha spinto l'organizzazione a ragionare sull'evoluzione del modello, introducendo elementi di flessibilità e autonomia. L'ente ha quindi proceduto con la stesura di un nuovo regolamento, la sottoscrizione di accordi e, a settembre 2020, di un disciplinare sperimentale con cui è stato abrogato il telelavoro domiciliare, lasciando la sola possibilità di aderire volontariamente al lavoro agile. Successivamente, nel dicembre del 2022, è stato rivisto il regolamento con l'introduzione di nuove regole tuttora in vigore.

Le policy attuali prevedono che i lavoratori di ARS Toscana possano lavorare da remoto per un massimo di 10 giorni al mese: due giorni di lavoro da remoto a settimana sono fissi, predeterminati nell'accordo individuale, mentre le eventuali ulteriori giornate vengono identificate tramite un confronto col dirigente e tramite la sua autorizzazione. In casi di esigenze particolari, previa autorizzazione del Direttore, è prevista la possibilità di programmare i giorni da remoto su base plurimensile, con un limite massimo di 120 giorni all'anno in cui è possibile operare a distanza.

Il lavoratore può scegliere liberamente il luogo da cui lavorare, purché questo risponda ai requisiti di idoneità, nel rispetto delle indicazioni fornite dall'ente in materia di protezione dei dati, di salute e sicurezza.

Nei giorni di lavoro agile è previsto il convenzionale orario giornaliero, ma non è presente l'obbligo di timbratura. Per un'efficace interazione con l'ufficio di appartenenza, i lavoratori

SETTORE

Pubblica Amministrazione

ORGANIZZAZIONE

L'agenzia Regionale di Sanità Toscana opera, con 51 persone, come ente tecnico di supporto della Regione Toscana, con finalità di consulenza e ricerca rivolte ai referenti istituzionali, ai soggetti ed alle organizzazioni che operano nel sistema sanitario e sociale regionale

ESIGENZA

L'organizzazione si è posta l'obiettivo di andare incontro alle esigenze dei collaboratori, migliorando la flessibilità dei tempi di vita e di lavoro, aumentandone l'autonomia nella gestione dei tempi e dei luoghi di lavoro senza cali dal punto di vista della produttività

SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Le persone di ARS Toscana possono lavorare da remoto per un massimo di 10 giorni al mese. Lo sviluppo delle policy è stato accompagnato da contestuali iniziative di formazione, oltre che dalla riprogettazione di alcuni spazi, migliorando l'illuminazione e la fruibilità dei punti energetici è stata posta al tema della sostenibilità

BENEFICI

- Riduzione del 25% delle assenze
- Riduzione del 15% dei costi associati agli spazi
- Miglioramento del work-life balance delle persone
- Riduzione dei costi associati agli spostamenti casa-lavoro

Osservatorio Smart Working

Lo Smart Working di ARS Toscana

Business Case

3 / 5

agili sono tenuti alla contattabilità nella fascia oraria tra le 9.30 e le 13:00, mentre nella fascia pomeridiana è possibile svolgere le attività secondo orari flessibili.

Visto il tipo di attività svolto dall'ente, a nessun lavoratore è stata negata la possibilità di accedere al lavoro agile.

Lo sviluppo delle modalità di organizzazione del lavoro, con il passaggio dal telelavoro domiciliare al lavoro agile, ha spinto l'ente a adeguare progressivamente la dotazione tecnologica messa a disposizione dei lavoratori. Sono stati quindi forniti pc portatili ad alta mobilità ed è stata predisposta la firma digitale per tutti i dipendenti, i quali possono accedere da remoto ai documenti necessari attraverso VPN e desktop virtuale, mentre la reperibilità telefonica è stata assicurata dall'adozione di softphone VoIP. L'organizzazione ha inoltre creato un help desk per fornire assistenza informatica da remoto. In aggiunta, è stata predisposta una rete intranet in grado di elaborare un report mensile delle attività svolte in Smart Working: tutti i lavoratori possono accedervi e indicare le attività svolte; il report viene creato automaticamente e il responsabile può consultare, dare feedback, validare o non validare il report.

Oltre che sulle tecnologie, ARS Toscana ha lavorato anche sugli spazi. La sede prevede attualmente postazioni assegnate per dirigenti e collaboratori. Le limitazioni imposte durante la fase pandemica hanno spinto l'organizzazione a una riqualifica degli spazi, che ha previsto il potenziamento della rete wi-fi e l'approvvigionamento di materiale elettrico, al fine di migliorare la disposizione delle fonti di alimentazione energetica e della rete dati di tutte le postazioni di lavoro della sede. Gli interventi si sono concentrati soprattutto nella cosiddetta zona Altana, un grande spazio all'interno

SETTORE

Pubblica Amministrazione

ORGANIZZAZIONE

L'agenzia Regionale di Sanità Toscana opera, con 51 persone, come ente tecnico di supporto della Regione Toscana, con finalità di consulenza e ricerca rivolte ai referenti istituzionali, ai soggetti ed alle organizzazioni che operano nel sistema sanitario e sociale regionale

ESIGENZA

L'organizzazione si è posta l'obiettivo di andare incontro alle esigenze dei collaboratori, migliorando la flessibilità dei tempi di vita e di lavoro, aumentandone l'autonomia nella gestione dei tempi e dei luoghi di lavoro senza cali dal punto di vista della produttività

SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Le persone di ARS Toscana possono lavorare da remoto per un massimo di 10 giorni al mese. Lo sviluppo delle policy è stato accompagnato da contestuali iniziative di formazione, oltre che dalla riprogettazione di alcuni spazi, migliorando l'illuminazione e la fruibilità dei punti energetici è stata posta al tema della sostenibilità

BENEFICI

- Riduzione del 25% delle assenze
- Riduzione del 15% dei costi associati agli spazi
- Miglioramento del work-life balance delle persone
- Riduzione dei costi associati agli spostamenti casa-lavoro

Osservatorio Smart Working

Lo Smart Working di ARS Toscana

Business Case

4 / 5

dell'immobile con postazioni open space a disposizione dei collaboratori esterni. Ciò ha permesso un miglioramento generale dei punti energetici, sia dal punto di vista della sicurezza, sia dal punto di vista della fruibilità. Contestualmente, il posizionamento delle scrivanie è stato riprogettato in pianta, al fine di un'ottimizzazione delle fonti di illuminazione provenienti dall'esterno, in modo da consentire il più possibile l'utilizzo di luce naturale.

Per accompagnare e supportare le persone nel cambiamento del modo di lavorare, l'Ente ha attuato diverse attività in termini di formazione e comunicazione. Nel 2020, è stato realizzato un percorso di microlearning per stimolare una riflessione e una maggiore sensibilizzazione sulle competenze trasversali utili quando si lavora da remoto. Nel 2021 è stata offerta alle persone una formazione specifica sulle soft skills, dedicata in particolare alla comunicazione efficace e al lavoro in gruppo. Nel 2022, nell'ambito del potenziamento delle competenze trasversali, l'Agenzia ha aderito all'iniziativa "Syllabus per la formazione digitale", per verificare online il livello delle competenze digitali e, in un secondo momento, per accedere a corsi online mirati rispetto agli specifici fabbisogni formativi rilevati, al fine di accrescere la propensione complessiva al cambiamento e all'innovazione nella pubblica amministrazione. L'organizzazione ha anche deciso di adottare un codice etico, documento che contiene i principi e le regole fondamentali per la gestione dei comportamenti e delle relazioni interne ed esterne nell'espletamento delle proprie attività.

SETTORE

Pubblica Amministrazione

ORGANIZZAZIONE

L'agenzia Regionale di Sanità Toscana opera, con 51 persone, come ente tecnico di supporto della Regione Toscana, con finalità di consulenza e ricerca rivolte ai referenti istituzionali, ai soggetti ed alle organizzazioni che operano nel sistema sanitario e sociale regionale

ESIGENZA

L'organizzazione si è posta l'obiettivo di andare incontro alle esigenze dei collaboratori, migliorando la flessibilità dei tempi di vita e di lavoro, aumentandone l'autonomia nella gestione dei tempi e dei luoghi di lavoro senza cali dal punto di vista della produttività

SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Le persone di ARS Toscana possono lavorare da remoto per un massimo di 10 giorni al mese. Lo sviluppo delle policy è stato accompagnato da contestuali iniziative di formazione, oltre che dalla riprogettazione di alcuni spazi, migliorando l'illuminazione e la fruibilità dei punti energetici è stata posta al tema della sostenibilità

BENEFICI

- Riduzione del 25% delle assenze
- Riduzione del 15% dei costi associati agli spazi
- Miglioramento del work-life balance delle persone
- Riduzione dei costi associati agli spostamenti casa-lavoro

I BENEFICI

Il tasso di adesione all'iniziativa risulta estremamente elevato. Ad oggi, infatti, 45 lavoratori su 51 hanno aderito in modo volontario alla modalità di lavoro agile. In aggiunta, l'ente sta riscontrando diversi benefici direttamente connessi all'introduzione dello Smart Working: le assenze sono diminuite del 25%, mentre la possibilità di lavorare da remoto ha consentito una razionalizzazione degli spazi, con una riduzione del 15% dei costi ad essi associati. Anche le persone hanno dichiarato importanti benefici: dalla survey di gradimento è emerso l'apprezzamento nei confronti dell'iniziativa, grazie al miglioramento in termini di work-life balance e alla riduzione delle spese associate agli spostamenti casa-lavoro.

SETTORE

Pubblica Amministrazione

ORGANIZZAZIONE

L'agenzia Regionale di Sanità Toscana opera, con 51 persone, come ente tecnico di supporto della Regione Toscana, con finalità di consulenza e ricerca rivolte ai referenti istituzionali, ai soggetti ed alle organizzazioni che operano nel sistema sanitario e sociale regionale

ESIGENZA

L'organizzazione si è posta l'obiettivo di andare incontro alle esigenze dei collaboratori, migliorando la flessibilità dei tempi di vita e di lavoro, aumentandone l'autonomia nella gestione dei tempi e dei luoghi di lavoro senza cali dal punto di vista della produttività

SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Le persone di ARS Toscana possono lavorare da remoto per un massimo di 10 giorni al mese. Lo sviluppo delle policy è stato accompagnato da contestuali iniziative di formazione, oltre che dalla riprogettazione di alcuni spazi, migliorando l'illuminazione e la fruibilità dei punti energetici è stata posta al tema della sostenibilità

BENEFICI

- Riduzione del 25% delle assenze
- Riduzione del 15% dei costi associati agli spazi
- Miglioramento del work-life balance delle persone
- Riduzione dei costi associati agli spostamenti casa-lavoro